RLISS de Champlain Politiques et procédures	Section	2.1 PRATIQUES DANS LE MILIEU DE TRAVAIL
	Titre	**Politique sur l'accessibilité**
	Numéro	CH HR 1-02
	Propriétaire	Directeur, Ressources humaines

Historique des versions

nº de la version	Date de publication	Description
4.0	23 mai 2017	La politique a été révisée pour y incorporer l'intégration du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Champlain.
3.0	11 octobre 2016	Des modifications ont été apportées à la politique pour inclure des changements exigés en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), qui est entrée en vigueur le 1er juillet 2016. Les Normes d'accessibilités pour les services à la clientèle, qui étaient un règlement émanant de la LAPHO, est maintenant une section dans le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.
2.0	12 décembre 2012	Politiques communes approuvées par le conseil d'administration.
1.0	27 octobre 2010	Publication initiale de la politique approuvée par le conseil d'administration.

1. OBJECTIF

Le RLISS de Champlain appuie la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et son objectif d'assurer aux personnes handicapées de l'Ontario l'accessibilité en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les lieux au plus tard le 1er janvier 2025. Nous nous sommes ainsi engagés à repérer, supprimer et prévenir les obstacles auxquels les patients, les employés et les membres du public peuvent être confrontés dans leurs interactions avec le RLISS de Champlain. Cette politique documente l'engagement du RLISS de Champlain à respecter les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La présente politique établit la détermination du RLISS de repérer, de supprimer et de prévenir les obstacles auxquels les personnes handicapées peuvent être confrontées dans leurs interactions avec le RLISS de Champlain, et explique les méthodes que le RLISS de Champlain utilisera pour atteindre cet objectif.

2. PORTÉE

Cette politique s'applique aux employés, aux bénévoles, aux étudiants, aux personnes nommées au conseil ainsi qu'à d'autres personnes qui travaillent pour le compte du RLISS.

3. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Le RLISS de Champlain (le RLISS) s'est engagé à se conformer aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

- Le RLISS respecte et favorise les principes de l'autonomie, de la dignité, de l'intégration et des chances égales, et ces principes le guideront dans ses pratiques relatives à l'accessibilité.
- Le RLISS a élaboré un plan d'accessibilité pluriannuel qu'il s'engage à maintenir afin de repérer, de supprimer et de prévenir les obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées, et d'assurer le respect de ses obligations aux termes de la *LAPHO*. Le plan doit être révisé et mis à jour au moins tous les cinq ans.
- Le RLISS communiquera largement son engagement à l'égard de l'accessibilité. Sa politique en matière d'accessibilité, son plan de travail pluriannuel et d'autres documents connexes seront affichés sur le site Web externe du RLISS et son site Intranet interne, et seront fournis en format accessible sur demande.

Aucun changement ne doit être apporté à la présente politique ni aux autres politiques avant d'avoir pris en considération les effets négatifs possibles sur les personnes handicapées.

4. DÉFINITIONS

Un **obstacle** est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son incapacité. Il peut s'agir d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information, de la communication, du comportement ou de la technologie, ainsi que du format de la politique, de la procédure ou de la pratique.

Une **incapacité** indique tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et sans limiter la portée générale de ce qui précède, notamment :

- le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Un **animal d'assistance** est un animal qui sert à aider une personne handicapée,

- s'il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son incapacité ou;
- si la personne handicapée présente un certificat ou une lettre d'un fournisseur de formation, du Procureur général de l'Ontario, d'un médecin ou d'une infirmière ou infirmier qui confirme que la personne a besoin de l'aide de l'animal pour des raisons liées à une incapacité.

Une **personne de soutien** accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels et des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou à des services. Il peut s'agir d'un travailleur de soutien professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami.

5. CONDITIONS

- Le service des Ressources humaines est responsable de la mise en œuvre de cette politique.
- Le service des Ressources humaines est responsable de la réception et du suivi de la rétroaction des employés, bénévoles et travailleurs contractuels.

- Le service de Communications et de participation est responsable de la réception et du suivi de la rétroaction.

6. EXCEPTIONS

S.O.

7. PROCÉDURES

Le RLISS établira un plan d'accessibilité pluriannuel en consultation avec des personnes handicapées, et un comité consultatif sur l'accessibilité. Ce plan pluriannuel précisera les mesures qui seront prises par le RLISS de Champlain pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles ainsi que les délais prévus pour prendre ces mesures.

Les exigences de la *LAPHO* concernant l'obligation de repérer, de supprimer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées sont échelonnées sur plusieurs années. Le RLISS doit agir de façon proactive et s'efforcer de respecter ses obligations avant les dates d'échéance prévues par la loi.

Le directeur, Ressources humaines, présentera à l'équipe de la haute direction un rapport annuel concernant les progrès accomplis vers la réalisation du plan.

ACCÈS AUX BIENS ET AUX SERVICES DUR RLISS (SERVICES à LA CLIENTÈLE)

Les personnes handicapées sont les bienvenues et sont encouragées à accéder aux biens et aux services du RLISS. Elles bénéficieront de chances qui sont égales à celles offertes aux autres personnes pour ce qui est d'obtenir et d'utiliser nos biens et nos services et d'en tirer profit.

La fourniture des biens et la prestation de services du RLISS aux personnes handicapées sont intégrées à la fourniture des biens et à la prestation de services à d'autres personnes, à moins qu'une mesure de rechange soit nécessaire, de façon temporaire ou permanente.

Dans le cas des patients handicapés qui reçoivent des services continus du RLISS, leurs besoins en matière d'accessibilité seront documentés dans leur dossier d'information.

COMMUNICATIONS

Les communications avec les personnes handicapées doivent tenir compte de leurs besoins individuels.

APPAREILS OU ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels personnels tels que fauteuils roulants, cannes et déambulateurs, pour accéder aux biens et aux services du RLISS.

Le RLISS doit s'efforcer de fournir d'autres appareils ou accessoires fonctionnels, tels que l'accès par ATS et des systèmes d'amplification, au besoin.

Les dossiers relatifs à l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels sont considérés comme des renseignements personnels sur la santé des patients et seront stockés et traités conformément aux exigences de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et des autres textes législatifs pertinents.

ANIMAUX D'ASSISANCE

Les personnes handicapées peuvent entrer dans les locaux du RLISS avec un animal d'assistance, à moins que cet animal ne soit exclu par la loi. Quand la loi exclut un animal d'assistance, le RLISS doit examiner d'autres mesures, comme une personne de soutien, pour permettre à la personne handicapée d'accéder plus facilement à ses biens et services.

Les personnes qui ont besoin d'un animal d'assistance doivent garder l'animal avec elles et le maîtriser en tout temps. Les personnes dont l'animal d'assistance démontre un comportement agressif ou présente un danger pour la santé et la sécurité d'autrui doivent sortir l'animal des locaux du RLISS.

Si un employé ne peut pas offrir des services à une personne accompagnée d'un animal d'assistance à cause de raisons médicales telles qu'une allergie, un autre employé doit offrir les services.

PERSONNE de SOUTIEN

Quand une personne handicapée a besoin de l'aide d'une personne de soutien pour accéder aux biens et aux services du RLISS, la personne handicapée aussi bien que sa personne de soutien ont accès aux locaux du RLISS.

Les personnes de soutien doivent se conformer aux politiques et aux pratiques du RLISS, et respecter le caractère confidentiel des renseignements personnels dont elles prennent connaissance dans leur rôle de personne de soutien.

On s'attend à ce que les personnes handicapées:

- veillent à ce que leur personne de soutien soit au courant des limites liées à la confidentialité et au respect de la vie privée relativement à tout renseignement personnel sur la santé discuté;
- conviennent que les renseignements personnels requis pour la fourniture de biens et/ou la prestation de services puissent être communiqués à d'autres personnes;

- désignent, par écrit, la personne de soutien comme personne-ressource avec laquelle le personnel du RLISS peut communiquer.

Le RLISS n'impose pas de frais relativement à la présence d'une personne de soutien.

S'il y a des préoccupations au sujet de la santé et de la sécurité de personnes handicapées ou d'autres personnes sur les lieux, le RLISS se réserve le droit d'exiger que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien.

PERTURBATIONS TEMPORAIRES

Des perturbations peuvent survenir et nuire à l'accès aux services, aux installations ou aux systèmes. Ces perturbations peuvent avoir une importance particulière pour les personnes handicapées.

- Quand une perturbation, planifiée ou non, survient, le RLISS en donnera avis aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire, soit à l'avance, soit quand le RLISS prend connaissance de la perturbation.
- Les avis indiqueront la raison de la perturbation et sa durée prévue, et décriront les services, installations ou systèmes de remplacement qui sont disponibles.
- Les avis devront être clairs et concis, et affichés dans des endroits bien en vue, en tenant compte des handicaps des personnes qui peuvent avoir besoin d'accès.

FORMATION

Le RLISS offre à tous les employés, personnes nommées au conseil, bénévoles et travailleurs contractuels une formation au sujet des exigences de la LAPHO concernant l'accessibilité, les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées, et les politiques et procédures du RLISS en matière d'accessibilité.

- La formation doit tenir compte du rôle et des fonctions de la personne.

De plus, quand un employé, une personne nommée au conseil, un bénévole ou un travailleur contractuel traite avec le public ou des tiers pour le compte du RLISS, ou participe à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures régissant la fourniture de biens ou de services, la formation doit comprendre :

- des façons efficaces d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées;
- les procédures du RLISS concernant les perturbations temporaires des services;
- les processus du RLISS en matière de rétroaction concernant l'accessibilité.

Le RLISS doit demander aux organismes fournisseurs de services d'offrir une formation semblable à leurs employés qui procurent des biens ou assurent la prestation de services aux patients du RLISS, et exiger une confirmation écrite de la conformité de l'organisme à cette exigence.

Des séances de formation seront offertes:

- quand des changements sont apportés aux politiques, procédures et pratiques;
- durant l'orientation des nouveaux employés et de personnes nommées, et des employés qui reviennent au travail après une absence autorisée.

Des dossiers de formation seront conservés et comprendront la date à laquelle la personne a terminé sa formation.

RENSEIGNMENTS ET COMMUNICATIONS

Formats accessibles et auxiliaires de communication

Le RLISS s'est engagé à s'assurer que les personnes handicapées, qu'il s'agisse de patients, d'employés ou de membres du public, ont accès aux renseignements et aux documents produits par le RLISS.

Sur demande, le RLISS fournira à la personne handicapée, en temps opportun, des formats accessibles et des auxiliaires de communication, en tenant compte des besoins de la personne relativement à son incapacité.

Lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'un auxiliaire de communication, le RLISS consultera le demandeur.

Les personnes qui demandent des formats accessibles ou des auxiliaires de communication n'ont pas à payer de frais supérieurs aux frais ordinaires demandés normalement aux autres personnes.

Le RLISS informera le public de la disponibilité de formats accessibles et d'auxiliaires de communication.

Rétroaction

Le RLISS mettra en œuvre des processus permettant aux patients, aux employés et aux membres du public de communiquer leurs observations sur les questions liées à l'accessibilité.

Sur demande, le RLISS fournira ou s'organisera pour fournir les formats accessibles ou les auxiliaires de communication, afin de s'assurer que les personnes handicapées peuvent avoir recours aux mécanismes de rétroaction.

Les observations sur toute situation pouvant comporter un manque de conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la *LAPHO* seront inscrites dans le Champlain Event Learning System, et une enquête sera effectuée.

Les conclusions et les recommandations de l'enquête seront utilisées pour prévenir toute répétition de l'incident et apporter les améliorations indiquées.

Le RLISS communiquera à la personne qui a présenté les observations les conclusions de l'enquête et toute mesure qui en résulte.

Sites et contenus Web accessibles

Le RLISS s'assurera que tout nouveau site Web, ainsi que le contenu de ce site, est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG) (Niveau A).

Au plus tard le 1er janvier 2021, les sites Web Internet du RLISS, ainsi que leur contenu, devront être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG)(Niveau AA) dans la mesure requise par la *LAPHO*.

Approvisionnement

Le RLISS intégrera les critères et les caractéristiques d'accessibilité en se procurant des biens, des services ou des installations ou lors de leur acquisition, sauf lorsque ce n'est pas faisable.

Emploi

Recrutement, évaluation et sélection

Le RLISS avisera ses employés et les membres du public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant tout le processus de recrutement.

Ces avis seront fournis chaque fois que des postes sont offerts, ou que le RLISS encourage la présentation de demandes d'emploi, par exemple durant les salons de recrutement.

Quand ils sont invités à participer au processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection, les candidats seront informés que des mesures d'adaptation sont disponibles, relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

Si un candidat demande une mesure d'adaptation, le RLISS consultera ce candidat et lui fournira une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité du candidat relativement à son incapacité.

Toutes les offres d'emploi doivent comprendre un énoncé informant les candidats des politiques du RLISS relatives aux mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Mesures d'adaptation

Le RLISS veillera à informer tous ses employés et toutes les personnes nommées au conseil de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment les politiques relatives à l'adaptation en milieu de travail pour tenir compte des besoins des employés handicapés, ainsi que de toute mise à jour ou modification de ces politiques.

Les nouveaux employés seront avisés de ces politiques lors de l'embauche. Les personnes nouvellement nommées au conseil seront informées de ces politiques dans le cadre de leur orientation relativement au RLISS.

Si un employé handicapé en fait la demande, le RLISS consultera cet employé afin de prendre les dispositions nécessaires pour lui fournir les formats accessibles appropriés et les auxiliaires de communication concernant les renseignements dont l'employé a besoin pour effectuer son travail, et ceux qui sont généralement mis à la disposition des autres employés.

Renseignements individualisés sur les interventions d'urgence dans le lieu de travail

S'il est au courant du fait qu'un employé a besoin de mesures d'adaptation en raison de son incapacité, le RLISS fournira à cet employé des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail, si l'employé handicapé a besoin de renseignements individualisés en raison de son incapacité.

Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail seront examinés chaque fois que l'employé change de lieu de travail au sein du RLISS, quand ses besoins généraux d'adaptation sont passés en revue et quand les politiques générales du RLISS en matière d'intervention d'urgence sont révisées.

Sous réserve du consentement de l'employé, si un employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail a besoin d'aide, le RLISS fournira les renseignements relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail à la personne désignée pour offrir de l'aide à l'employé.

Plans d'adaptation individualisés

Le RLISS élaborera et tiendra à jour un processus écrit régissant la création de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés. Le processus devra comprendre les éléments suivants :

- La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration d'un plan d'adaptation individualisé;
- Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle;
- La manière dont le RLISS peut demander une évaluation par un expert médical externe ou un autre expert pour aider le RLISS à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre et, dans l'affirmative, comment elles peuvent être réalisées. Cette évaluation est effectuée aux frais du RLISS;
- La manière dont l'employé peut demander que son agent de négociation ou, s'il n'a pas d'agent de négociation, qu'un représentant du lieu de travail participe à l'élaboration du plan d'adaptation;
- Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé;
- La fréquence à laquelle le plan d'adaptation individualisé sera examiné et mis à jour, et le mode d'exécution de ces mesures;
- Le mode de communication des raisons du refus d'un plan d'adaptation individualisé à l'employé;

- Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins de l'employé en matière d'accessibilité.

Les plans d'adaptation individualisés doivent comprendre, au minimum :

- Tous les renseignements concernant les formats accessibles et les auxiliaires de communication fournis;
- Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail;
- La détermination de toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

Le RLISS devra avoir en place un processus documenté de retour au travail à l'intention de ses employés qui ont été absents en raison d'une incapacité et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur incapacité afin de reprendre leur travail.

Le processus de retour au travail doit décrire les mesures que le RLISS prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui ont été absents à cause de leur incapacité, et utiliser les plans d'adaptation individualisés documentés dans le cadre du processus.

Gestion du rendement, avancement professionnel et réaffectation

Le RLISS tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, quand il :

- utilise son processus de gestion du rendement;
- offre des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés;
- réaffecte ses employés handicapés.

Le directeur, Ressources humaines, présentera un rapport à l'équipe de la haute direction concernant l'organisation des activités relatives à la LAPHO, y compris :

- le fonctionnement du comité sur la LAPHO;
- les plaintes relatives à la LAPHO et leur résolution;
- les progrès obtenus en vue de la réalisation du plan pluriannuel.

8. Matériel de référence

<u>Autres politiques associées :</u>

Politique sur le recrutement et la sélection
Politique sur l'administration des salaires
Politique sur la gestion du rendement
Politique sur le retour au travail précoce et sécuritaire

<u>Lois associées :</u>

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé
Code des droits de la personne de l'Ontario (1990)

9. ANNEXE

S.O.